Conditions générales de vente applicables à l'ensemble de nos solutions

ZEOP SAS, ci-après dénommée « ZEOP », est un opérateur de communications électroniques dédié aux particuliers, aux entreprises, aux administrations et aux collectivités locales à l'île de La Réunion.

ZEOP est déclarée auprès de l'ARCEP, conformément aux dispositions de l'article L. 33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques et du décret n°2005-862 du 26 juillet 2005 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture de services de communications électroniques.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute Commande de Service passée par le Client, directement ou indirectement, auprès de ZEOP.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes utilisés au Contrat avec une majuscule auront la signification qui leur est attribuée au présent article :

- **Accès Tiers** : désigne les Boucles Locales fournies par un tiers opérateur de boucle locale.
- **Bon de Commande** : désigne le document papier signé et daté par le Client ou sous format électronique, faisant partie intégrante du Contrat, par lequel le Client souscrit à une Prestation ou à une modification par avenant.
- **Boucle Locale** : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité qui permet de raccorder un Site Client au réseau de ZEOP.
- **Catalogue Tarifaire** : désigne le catalogue de prix de ZEOP remis au Client avec le Bon de Commande.
- **Centre d'Hébergement ZEOP** : désigne le site technique exploité par ZEOP à l'intérieur duquel peuvent être hébergés les Equipements du Client, dans le cadre de la fourniture d'un Service ZEOP.
- **Centre d'Hébergement Tiers** : désigne le local d'hébergement exploité par un tiers à l'intérieur duquel peuvent être hébergés les Equipements du Client, dans le cadre de la fourniture d'un Service ZEOP.
- **Client** : désigne la personne morale privée ou publique, signataire du Bon de Commande, et bénéficiaire du Contrat pour ses besoins professionnels. Le Client doit justifier de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi 1901 ainsi que les personnes morales de droit public.
- **Conditions Générales de Vente** ou **CGV** : désigne le présent document, applicable par défaut à l'ensemble des Prestations.
- **Conditions Particulières** : désigne les conditions particulières applicables à la ou les Prestation(s) souscrite(s) par le Client.
- **Consommations** : désignent, à l'instar des appels téléphoniques, toute utilisation des Prestations, calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client, et facturée en fonction de l'usage.
- **Contrat** : désigne l'ensemble des documents contractuels encadrant les Prestations : Conditions Générales de Vente, Conditions Particulières et leurs annexes, Bons de Commande et leurs annexes. Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des parties.
- **Contenu** : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Prestations.
- **Date de Mise à Disposition Effective** : désigne la date de mise à disposition de la Prestation conformément à l'article 8 des présentes CGV. Elle marque le point de départ de la fourniture de la Prestation et le début de la facturation.
- **Date de Mise à Disposition Prévisionnelle** : désigne la date prévisionnelle de mise à disposition de la Prestation, telle qu'éventuellement précisée sur le Bon de Commande afférent à chaque Prestation.
- **Desserte Interne** : désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires au raccordement (notamment génie civil, chemins de câbles, câbles, etc...) entre la Tête de Réseau de ZEOP ou d'un opérateur tiers située sur le Site Client et le PDL de ZEOP. Cette Desserte Interne est composée d'une partie publique et d'une partie privative.
- **Desserte Interne Simple** : désigne la Desserte Interne répondant aux caractéristiques suivantes : (i) pas de travaux en hauteur (toutes les opérations se font à hauteur d'homme), (ii) pas de percement de cloisons, (iii) passage dans des chemins de câble existants.
- **Desserte Interne Complexe** : désigne la Desserte Interne dont au moins une caractéristique ne répond pas à la définition de la Desserte Interne Simple.
- **Equipements** : désignent les Equipements Client, ou Equipements ZEOP, ou les deux à la fois selon le cas, utilisés pour la fourniture des Prestations.
- **Equipements Client** : désignent les équipements et logiciels (système d'exploitation et logiciel de gestion de bases de données, mais à l'exclusion des données elles-mêmes) appartenant au Client.
- **Equipements ZEOP** : désignent les équipements et logiciels installés par ZEOP sur les Sites Clients ou dans les Centres d'Hébergement ZEOP pour la fourniture des Prestations, tels que décrits dans le Bon de Commande.
- **Equipement Terminal** : désigne l'équipement de terminaison, fourni et installé par ZEOP, permettant de connecter un Site Client au Service.
- **Heures Ouvrées** : désignent la période comprise entre 9h et 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés ou chômés à La Réunion.
- **Incident** : désigne toute panne ou problème exclusivement imputable à ZEOP affectant la Prestation, reproductible et indépendant d'une mauvaise utilisation de la Prestation par le Client. Un Incident est qualifié de « Majeur » lorsqu'il empêche totalement l'utilisation de la Prestation par le Client ; dans les autres cas, l'Incident sera qualifié de «Mineur».
- **Jour Ouvré** : désigne tous les jours à l'exception du samedi, du dimanche et de tous les jours fériés et chômés à La Réunion.
- **Liaison Louée** : désigne un Accès Tiers dont la caractéristique est de fournir une bande passante permanente et fixe.
- **Maintenance** : désigne l'ensemble des actions réalisées par ZEOP afin d'assurer au Client une qualité optimale des Prestions et de résoudre les Incidents éventuels.
- **Parties** : désignent ZEOP et le Client.
- **Point de Livraison ou PDL** : désigne l'interface de l'ensemble des Equipements ZEOP actifs installés chez le Client sur laquelle vient se connecter l'Equipement Client nécessaire à la Prestation. Le Point de Livraison matérialise la limite de responsabilité de ZEOP.
- **Qualité de Service** : désigne le niveau de service fourni par ZEOP au Client et contractuellement défini aux Conditions Particulières.
- **Prestation(s)** : désigne le service fourni par ZEOP ayant fait l'objet d'un Bon de Commande entre ZEOP et le Client et plus amplement décrit aux Conditions Particulières associées.
- **Site Client** : désigne les établissements et sièges sociaux mentionnés dans le Bon de commande, et tout autre lieu dont les Parties ont convenu par écrit qu'il constituerait un Site Client au terme du présent Contrat.
- **STAS** : désignent les spécifications techniques d'accès au Service.
- **Tête de Réseau** : désigne le point de terminaison de la Boucle Locale principale de l'opérateur situé dans le local technique du Client situé sur le Site Client.

Les termes ainsi définis seront employés avec une majuscule et pourront être utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel. Ils auront dans les Annexes, Conditions Particulières et Commandes auront le sens qui leur est donné dans les présentes CGV.

ARTICLE 2 – OBJET

2.1 Le présent Contrat a pour objet de définir les termes, modalités et conditions dans lesquelles ZEOP met à la disposition du Client ses Prestations, produits et/ou services.

2.2 La signature du "Bon de commande" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et particulières décrites ci-après, ainsi que, le cas échant des STAS.

2.3 Les Prestations fournies par ZEOP en application des présentes CGV incluent et sont limitées à la réalisation de ces Prestations conformément aux dispositions des documents suivants, listés par ordre de préséance :

- les Commandes
- leurs annexes
- les Conditions Particulières
- leurs Annexes
- le présent document.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat par le Client.

2.4 De convention expresse entre les Parties, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives au même objet que le présent contrat, conditions générales d'achat du Client, n'ont pas de valeur contractuelle. Toute modification du présent contrat devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux Parties.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS

Les termes et conditions spécifiques à chaque Prestation sont décrits dans les Conditions Particulières y afférentes.

ZEOP pourra modifier les Conditions Particulières à tout moment par notification écrite à l'Usager, notamment en vue d'intégrer de nouvelles fonctionnalités d'une Prestation ou de se conformer à toute prescription imposée par toute autorité, notamment administrative.

De nouvelles Prestations pourront être proposées par ZEOP au Client par l'envoi à ce dernier des Conditions Particulières correspondantes.

ARTICLE 4 – ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET RECONDUCTION DU CONTRAT

4.1 Le Contrat entre en vigueur à la date de signature par le Client du premier Bon de Commande, pour la durée indiquée dans chaque bon de commande. Il expire en même temps que le dernier Bon de Commande souscrit par le Client.

4.2 Sauf dénonciation exprès selon les modalités de résiliation définie à l'Article 12, le Contrat est tacitement reconductible pour une période d'un (1) an. La reconduction du Contrat entraîne automatiquement celle de tous les services qui y sont associés.

4.3 Chaque commande est souscrite pour la durée indiquée dans le Bon de Commande correspondant. En

cas d'absence de durée spécifique, la durée minimale par défaut de la commande sera d'un (1) an. La durée minimale débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service ou à la date de la modification du Service.

4.4 Le Client s'engage à communiquer ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires) exactes.

ARTICLE 5 – RACCORDEMENT DU CLIENT

5.1. Modes de raccordement

En vue de la fourniture de la Prestation et selon le résultat de l'étude technique, le Client peut être raccordé : soit en mode d'accès direct par raccordement du Site Client au réseau de ZEOP ; soit avec utilisation du réseau d'un opérateur tiers ; soit en mode d'accès indirect par raccordement au travers du réseau téléphonique public ; soit en mode d'accès hébergé. La Prestation est livrée dans un Centre d'Hébergement ZEOP ou bien dans un Centre d'Hébergement Tiers ; soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les Parties dans un document écrit et annexé au Contrat.

Pour chaque Prestation, les Conditions Particulières définissent les modes d'accès possibles.

5.2. Réalisation de la Desserte Interne

La réalisation de la Desserte Interne incombe soit à ZEOP dans le cas de Desserte Interne Simple inférieure à trois (3) mètres, soit au Client.

Lorsque la réalisation de la Desserte Interne incombe au Client, celui-ci pourra tout de même demander à ZEOP de réaliser cette Desserte Interne. Dans ce cas, et après accord de ZEOP, celle-ci sera facturée dans les conditions précisées au Catalogue Tarifaire du Service concerné ou après validation d'un devis par le Client.

5.3. Réalisation de la désaturation en DSL

Dans le cas où, pour livrer un lien SDSL vers le site d'un Client ZEOP, un opérateur tiers doit réaliser une désaturation de paires de cuivre, celle-ci sera le cas échéant refacturée au Client à l'euro près.

5.4 Aléas liés à la mise à disposition de la Prestation

En cas de difficulté exceptionnelle ou d'obstacle imprévu rendant la mise à disposition de la Prestation impossible ou déraisonnablement onéreuse, le Client peut soit : prendre en charge les frais supplémentaires à engager pour la mise à disposition de la Prestation sur le Site Client concerné, résilier la Commande du Site Client concerné sans autre frais que ceux déjà engagés par ZEOP pour la mise à disposition de la Prestation et dûment justifiés, accepter de modifier le Bon de Commande concerné afin de mettre en œuvre une solution alternative proposée par ZEOP, dans la mesure où une telle solution existe, par la signature d'un nouveau Bon de Commande.

ARTICLE 6 – EQUIPEMENTS

6.1 Prérequis nécessaires à l'installation des Equipements

La configuration et le dimensionnement des Equipements ZEOP dépendent des informations fournies par le Client. ZEOP n'est pas responsable d'une erreur ou d'une mauvaise évaluation de ces informations par le Client. En cas d'information erronée entrainant une modification du Service ou un surcoût important de l'installation,

ZEOP pourra facturer une prestation de modification de Service dont les conditions sont précisées à l'Article 12.

Le Client s'engage à mettre à disposition de ZEOP un espace suffisant, sécurisé et sain permettant d'accueillir les Equipements ZEOP en conformité avec les STAS. Le Client s'engage notamment à fournir à ZEOP l'alimentation électrique, l'éclairage, la climatisation et les moyens de dépose nécessaires.

6.2 Equipements ZEOP

6.2.1 Responsabilités

Le Client s'interdit de procéder à toute manipulation ou intervention sur les Equipements ZEOP sans l'accord préalable exprès de ZEOP.

Le Client est responsable de toute dégradation des Equipements ZEOP résultant d'une conservation dans un environnement ne respectant pas les prérequis de ZEOP. Le Client prendra à sa charge les coûts de remise en état ou de remplacement des Equipements ZEOP.

Les Equipements ZEOP restent la propriété de ZEOP pendant toute la durée du Contrat.

Pendant toute la durée du Contrat, ZEOP entretient les Equipements ZEOP situés de son côté du PDL. Ces Equipements ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention sans l'accord préalable exprès de ZEOP. Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel de ZEOP à ses Equipements 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les Equipements ZEOP, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement ZEOP ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par ZEOP.

En cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement ZEOP et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel la qualité de propriétaire de ZEOP quant à ces Equipements.

6.2.2 Environnement nécessaire

Le Client se doit de fournir un environnement adéquat permettant le maintien des conditions opérationnelles et de la durée de vie des équipements fournis par ZEOP.

Les conditions minium sont les suivantes :

Le Client doit mettre à disposition suffisamment de prises électriques et doit fournir une électricité ondulées.

Le client doit maintenir une température de 26°C maximum et une hygrométrie de 50% ± 20%, dans un local ou une baie, réservés aux opérateurs, sécurisés et sans poussières.

Le Client pourra être tenu pour responsable des dégâts infligés aux équipements fourni par ZEOP si les conditions opérationnelles n'étaient pas respectées.

6.3 Equipements Client

Le Client est responsable de la compatibilité de ses propres Equipements avec les interfaces et les Equipements ZEOP.

ZEOP ne prend pas à sa charge la partie privative du câblage située entre le PDL et le (ou les) Equipement(s) Client ou desservant les Equipements Client entre eux.

Le Client garantira ZEOP contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre de ZEOP par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers par les Equipements Client, par suite d'une manipulation ou intervention sur les Equipements, du fait de ses personnels, sous-traitants, partenaires et plus généralement de son activité.

A ce titre, le Client devra, en toutes circonstances, maintenir les Equipements Client en conformité avec la réglementation en vigueur et notamment avec les normes environnementales et de sécurité ainsi qu'avec les exigences techniques et les instructions d'utilisation des Services.

Le Client est seul responsable du maintien d'une copie de sauvegarde et de l'entreposage de tous ses logiciels et données, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

En cas de revendication par un tiers sous quelque forme que ce soit sur les Equipements Client, ZEOP répondra favorablement à toutes les demandes qui lui seront adressées, le Client renonçant à tout recours à l'encontre de ZEOP de ce chef.

Il appartient au Client, à son(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du PDL de toute intrusion, virus ou utilisation frauduleuse et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

A ce titre, la responsabilité de ZEOP, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

6.4 Réserve de propriété

Le transfert de propriété de tout Equipement vendu le cas échéant par ZEOP est subordonné au paiement intégral par le Client du prix correspondant indiqué dans le Bon de Commande.

Toutefois les risques sont transférés dès la livraison.

Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Contrat, ZEOP se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et si bon lui semble, de résoudre de plein droit la vente et tout ou partie des Services.

6.5 Restitution des Equipements

6.5.1 Modalités de retour des Equipements de ZEOP

En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat, le Client s'engage à restituer l'ensemble des Equipements ZEOP constituant le Service jusqu'au PDL.

Le Client recevra dans son courrier de prise en compte de résiliation ou à l'expiration du Contrat, l'adresse à laquelle restituer les Equipements ZEOP.

Lors de ce retour, il devra préciser : son numéro de Client, la date de résiliation effective, le ou les Sites Client concernés par la résiliation, le type et numéro de série des Equipements ZEOP présent sur ces Sites Client, le nom, adresse email et numéro de téléphone du contact en charge de la résiliation chez le Client.

Si le Client ne retourne pas les Equipements ZEOP, ZEOP pourra aller librement chercher ses Equipements chez le Client.

Dans tous les cas, ZEOP laisse les locaux ayant servi à l'hébergement de ses Equipements en bon état d'entretien (hors vétusté) mais ne prend pas à sa charge les frais de remise en état desdits locaux.

6.5.2 Modalités de retour des Equipements du Client

En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat, le Client devra enlever ses Equipements des locaux ZEOP, notamment des Centres d'Hébergement. Si le Client n'enlève pas ses Equipements à la date indiquée par ZEOP ou à défaut à la date de résiliation ou d'expiration du Contrat, ZEOP est en droit de faire livrer les Equipements au siège du Client et à ses frais ou d'en disposer comme bon lui semble, sans qu'aucune responsabilité de ZEOP ne puisse être recherchée de ce chef.

6.5.3 Pénalités de non-retour

Si le Client ne respecte pas scrupuleusement les modalités de retour des Equipements ZEOP, ZEOP pourra facturer au Client des frais de désinstallation d'un montant de cent cinquante (150) euros et/ou le prix à neuf de l'Equipement non retourné.

Si le Client ne permet pas l'accès à ses locaux, le Client doit payer à ZEOP, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à cent cinquante (150) euros, sans préjudice de toute action que ZEOP pourrait engager à l'encontre du Client.

D'autre part, le Client sera alors entièrement responsable du recyclage desdits Equipements.

ARTICLE 7 – MISE A DISPOSITION DE LA PRESTATION

7.1 La Mise à Disposition de la Prestation ne pourra intervenir que si (i) l'ensemble des documents constitutifs du Contrat et nécessaires à la mise à disposition de la

Prestation ont été retournés à ZEOP et (ii) les informations y figurant sont complètes et cohérentes.

Sauf stipulation contraire expressément prévue par les Parties, la Mise à Disposition du Service s'effectuera pendant les Heures Ouvrées.

ZEOP décide de l'ordre des opérations à réaliser pour la Mise à Disposition de la Prestation.

Une fois les opérations d'installation effectuées, ZEOP remet ou envoie au Client un Avis écrit de Mise à Disposition de la Prestation.

7.2 Si le Client ne refuse pas par écrit la Prestation dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la date indiquée sur l'Avis, la Prestation est considéré comme acceptée par le Client à la date figurant sur l'Avis et emporte de manière irréfragable la délivrance conforme du Service. La date de cette acceptation vaut Date de Mise à Disposition Effective de la Prestation et marque le début de la facturation.

Toute contestation du Client concernant la Mise à Disposition du Service devra être notifiée à ZEOP et motivée par l'existence d'Incidents Majeurs. A compter de la réception par ZEOP de cette contestation, ZEOP pourra suspendre le Service sur le Site Client concerné jusqu'à la résolution de l'Incident en cause et de ce fait, reporter la Date de Mise à Disposition du Service.

Toute utilisation de la Prestation en dehors d'une procédure contradictoire de la mise en service entraîne acceptation conforme de la Prestation dès le début de l'utilisation et marque le début de la facturation.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une obligation lui incombant, ZEOP facturera la Prestation au Client à partir du début des tests.

8. UTILISATION DU SERVICE

Le Client utilise la Prestation pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf en cas de revente de la Prestation dûment autorisée par ZEOP. Cette revente fera l'objet d'un contrat spécifique conclu entre les Parties.

Il est toutefois entendu que le Client pourra souscrire à un ou plusieurs Prestations au nom et pour le compte de sa (ses) filiale(s). En tout état de cause, il est expressément entendu entre les Parties que le Client reste seul responsable de la bonne exécution du Contrat et garantit ZEOP du respect par ses filiales des obligations définies dans le Contrat et de tout recours de celles-ci à l'encontre de ZEOP.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse de la Prestation et s'assure qu'elles demeurent effectives pendant toute la durée du Contrat. Le Client garantit ZEOP contre toutes les conséquences financières qui pourraient découler de cette utilisation illégale ou frauduleuse.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Prestation conformément aux présentes Conditions Générales et Conditions Particulières, dans le respect de la Loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part, et d'autre part du Contenu ou de toute autre utilisation des Prestations de ZEOP par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Prestations via le Client ou les Equipements de ce dernier.

Il garantit ZEOP contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre qui résulterait de l'utilisation de la Prestation ou des Contenus.

ARTICLE 9 – MAINTENANCE

Pour assurer la Maintenance de son Réseau, ZEOP peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement de la Prestation délivrée au Client. Dans ce cas, ZEOP s'efforcera, sauf urgence, d'en informer le Client dans les cinq (5) jours précédents la date prévue pour la Maintenance.

9.1 Maintenance Préventive

ZEOP assure une Maintenance Préventive de son Réseau et de ses Equipements en cas de problème suspecté ou connu afin de maintenir une continuité du Réseau.

La Maintenance Préventive se distingue suivant que les travaux programmés sont urgents et nécessitent une Maintenance Préventive urgente ou s'il s'agit de travaux de mise à niveau nécessitant une Maintenance Préventive simple.

ZEOP fera ses meilleurs efforts pour effectuer l'interruption en dehors des Heures Ouvrées.

Pendant ces périodes de Maintenance Préventive, ZEOP s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur la Prestation.

9.2 Maintenance Corrective

La Maintenance Corrective comprend les opérations de réparation relatives aux divers constituants du Réseau ou des Equipements ZEOP livrés et installés par ZEOP ou son sous-traitant chez le Client qui s'avèrent nécessaires, soit à la demande du Client, soit à la suite d'opérations de Maintenance Préventive effectuées par ZEOP ou son sous-traitant.

Dans tous les autres cas, les interventions de maintenance de ZEOP font l'objet d'une facturation complémentaire sur devis et notamment dans les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable à ZEOP. Toutefois, s'il s'avère que l'origine de l'intervention est due à une faute imputable exclusivement à ZEOP, l'intervention ne sera pas facturée.

A défaut d'option supplémentaire souscrite par le Client, l'intervention de ZEOP aura lieu pendant les Jours et Heures Ouvrés.

ARTICLE 10 – QUALITE DE SERVICE

Selon les Prestations souscrites, la Qualité de Service peut concerner les garanties suivantes : La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR », La Garantie de Taux de Disponibilité ou « GTD », Toute autre garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières.

Les niveaux d'engagement de Qualité de Service et les pénalités le cas échéant associées sont définis dans les Conditions Particulières de chaque Prestation.

10.1 Centre de Service Clients

Hors offre ou option spécifique souscrite dans le Bon de Commande, le Centre de Service Clients est joignable en jours et heures ouvrées pour la réception des appels du Client et la signalisation des Incidents.

10.2 Incident

Tout Incident doit être signalé au Centre de Service Clients par le Client et dûment constaté par ZEOP.

Il est toutefois entendu que seuls les Incidents Majeurs seront pris en compte dans le calcul de la Qualité de Service et, le cas échéant, des pénalités associées.

Le ticket d'Incident est créé par ZEOP à compter de la signalisation de l'Incident par le Client par téléphone ou via l'Extranet Client (pour les Prestations éligibles et lorsque le Client en bénéficie). Pour chaque Incident, un numéro de ticket d'Incident est attribué au Client par ZEOP.

Le ticket d'Incident est fermé par ZEOP quand la Prestation est rétablie. ZEOP informe le Client de la clôture du ticket d'Incident. En l'absence de contestation du Client dans les quarante-huit (48) heures suivant la fermeture du ticket d'Incident, ZEOP considère que la clôture de l'Incident est définitivement acceptée par le Client.

Le ticket d'Incident mentionne ses dates de création et de clôture ainsi que la durée totale de l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de ZEOP sera facturée au tarif en vigueur au Catalogue Tarifaire.

10.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Le temps de rétablissement s'entend du délai entre la création du ticket d'Incident pour un Incident Majeur et la résolution de celui-ci telle qu'indiquée sur le ticket d'Incident. Le temps de rétablissement ne court que pendant la période de couverture des garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister ZEOP dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou au Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du temps de rétablissement.

La GTR sera définie selon la Prestation souscrite et précisée dans le bon de commande.

10.4 Garantie de Taux de Disponibilité

Chaque période de calcul du taux de disponibilité est de douze (12) mois et débute à la Date de Mise à Disposition Effective de la Prestation.

Ce taux de disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

Taux de Disponibilité = (Temps de référence - Temps de panne)

Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60), déduction faite du Temps de Maintenance. Temps de panne : somme, en minutes, pendant la période de calcul du taux de disponibilité, des délais de rétablissement de chaque Incident Majeur ayant fait l'objet de l'ouverture d'un ticket d'Incident.

10.5 Pénalités

En cas de non-respect par ZEOP de ses engagements de Qualité de Service décrites dans les Conditions Particulières et sous réserve des limites ci-après énumérées, le Client pourra réclamer une pénalité forfaitaire, définitive et libératoire plafonnée à un (1) mois d'abonnement à la Prestation (hors option) par Site Client impacté.

Si le Client a souscrit à plusieurs Prestations auprès de ZEOP, le montant total des pénalités qui pourront être réclamées à ZEOP au titre de l'ensemble des Prestations sera plafonné à quinze pour cent (15%) du montant total des abonnements (hors option) par an.

Les pénalités dont le montant est mentionné dans les Conditions Particulières ne sont exigibles que si le Client les réclame par LRAR adressée à ZEOP, ou par une demande effectuée auprès du Responsable Opérationnel de Compte (ROC) si cette option a été souscrite par le Client, dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

Les pénalités prévues dans le Contrat sont libératoires et excluent tout autre droit ou recours du Client à l'encontre de ZEOP.

Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité de ZEOP ne peut être engagée dans les cas de suspension due à un manquement du Client, à des dommages liés à un cas de Force Majeure, ou du fait d'un tiers ou d'un opérateur.

En tout état de cause, tout Incident Majeur dont la cause n'est pas directement et exclusivement imputable à ZEOP et/ou ses sous-traitants est exclu du champ d'application de la Qualité de Service.

ARTICLE 11 – DISPOSITIONS FINANCIERES

Tous les prix mentionnés dans le Contrat s'entendent hors taxes.

Sauf disposition contraire prévue aux Conditions Particulières ou au bon de commande, les présentes dispositions financières s'appliquent à l'ensemble des Prestations de ZEOP.

11.1 Mode de facturation des Prestations

- Les frais d'accès à la Prestation sont facturés à 100% à la commande

- Les achats et installations d'équipements, tels que serveurs dédiés, systèmes de TOIP ou équipements spécifiques demandés par le Client sont facturés de la manière suivante :

- 50% à la commande
- 50% à la Date de Mise à Disposition Effective

- Les abonnements, loyers et redevances forfaitaires sont facturés d'avance mensuellement, terme à échoir, à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Prestation.

Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à ZEOP et non remboursable.

A la première facturation, les abonnements relatifs à la période écoulée depuis la date de mise en service sont facturés prorata temporis.

- Les services tarifés au volume sont facturés à terme échu.

11.2 Sauf disposition particulière stipulée dans le bon de commande, le Client s'engage à régler le montant des Prestations à la date de réception de la facture.

En cas de non-paiement de son échéance, toute somme due portera intérêts à compter de son échéance, à un taux égal à une fois et demi le taux légal en vigueur à la date de la ladite échéance, après une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée quinze jours sans effet.

11.3 Mode de paiement

Les factures sont payables par prélèvement automatique à leur date de réception par le Client.

Ou par dérogation par virement bancaire sur le compte :
Titulaire : ZEOP SAS
Agence : BFCOI SAINT-DENIS
Code banque: 18719
Code guichet: 00080
N° Compte(EUR): 00005048000
Clé RIB: 73

ZEOP émettra ses factures aux termes de chaque Commande en euro et le Client règlera les montants en euro :

11.4 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement de la Prestation, ZEOP peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début de la Prestation, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par le Client en application des présentes conditions générales de vente, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière du Client. ZEOP adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

Lorsque ZEOP a perçu un dépôt de garantie de la part du client, le dépôt de garantie est restitué au client 30 jours fin de mois après résiliation du contrat. Le montant du dépôt de garantie ne pourra en aucun cas se substituer au paiement de loyers ou de sommes dues à ZEOP. Ledit dépôt de garantie ne pourra être restitué même partiellement sans que le solde du compte du client n'ait été préalablement apuré.

11.5 Contestation des factures

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement concernant une facture doivent être notifiés par lettre recommandée avec avis de réception accompagnée des justificatifs nécessaires, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le client est réputé d'accord avec la facture qui lui a été présentée et aucune contestation ne sera admise par ZEOP.

En cas de contestation, le Client s'oblige à verser à ZEOP les montants non contestés. ZEOP informe le Client des suites qu'elle souhaite donner à cette contestation.

Le rejet de la contestation par ZEOP rend immédiatement exigibles les sommes qui lui sont dues.

ARTICLE 12 – ANNULATION, MODIFICATION, SUSPENSION OU RESILIATION

12.1 Avant la date de Mise à Disposition Effective

12.1.1 Du fait du client : en cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise à Disposition Effective de la Prestation, le Client devra verser à ZEOP la totalité du montant minimum de facturation dû au titre du (des) Bon(s) de Commande résilié(s). Ce montant minimum de facturation correspond (i) au montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la durée initiale de la commande mentionnée au Bon de Commande, (ii) aux frais d'accès au Service, d'installation et d'achat d'équipements et logiciels restant le cas échéant dus à ZEOP et (iii) au montant des Consommations qui auraient dû être facturées par ZEOP jusqu'à l'expiration de la durée initiale du Bon de Commande.

A défaut de précision dans le Bon de Commande, le montant des Consommations qui auraient dues être facturées par ZEOP jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande s'établit comme suit : le produit de la moyenne des Consommations mensuelles sur les trois (3) derniers mois multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande ou, s'il n'y a pas eu de Consommation, sur la base de toute estimation de trafic fournie par le Client.

12.1.2 Du fait de ZEOP : si pour des raisons imputables à ZEOP, la Date Effective de Mise à Disposition de l'ensemble ou d'une partie du Contrat dépasse de plus de trois mois la date du contrat, le client peut demander à ZEOP le paiement d'une indemnité de retard dont le taux applicable est d'un trentième de la redevance mensuelle d'abonnement relative au contrat ou à la partie du contrat concerné, par jour calendaire de retard au-delà des trois mois. Cette pénalité est plafonnée à 60 jours d'abonnement et constitue une indemnité forfaitaire définitive. Si l'installation n'est pas effective 6 mois après la date de signature du contrat, le client peut annuler son contrat et dans ce cas, ZEOP ne verse aucune pénalité.

12.2 Après la Date de Mise à Disposition Effective

Chaque Partie peut dénoncer le présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins un mois avant l'arrivée du terme du Contrat.

En cas de résiliation par le client d'un Contrat avant terme, le montant des abonnements et forfaits restant à courir jusqu'à l'expiration du contrat, dans la limite de 6 (six) mois pour les contrats d'un an et de 18 (dix-huit) mois pour les contrats de 3 (trois) ans, sera facturé au moment de la résiliation à titre d'indemnité forfaitaire et définitive sauf si la résiliation est motivée par un manquement dûment privé de la part de ZEOP.

12.3 La non application d'une ou plusieurs clauses du présent Contrat, rendues caduques ou inapplicables par une évolution du cadre règlementaire ou la décision d'une juridiction compétente, n'entraine pas la nullité des autres clauses et obligations en vigueur au titre du présent Contrat, qui gardent leur force et leur portée.

12.4 ZEOP se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) l'exécution du Contrat ou de limiter l'accès aux Prestations souscrites par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat,
- Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,
- En cas de non-paiement par le Client des sommes dues,
- En cas de dépassement du seuil d'encours du Client,
- En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
- En cas de force majeure, telle que définie aux présentes,
- Si le client réalise plus de 30 transactions SIP par seconde,
- Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à 40s,
- Si l'ASR quotidien est inférieure à 50% (ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis).

Le rétablissement des Prestations souscrites après suspension peut donner lieu à facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par ZEOP

ARTICLE 13 – MANQUEMENT DES PARTIES ET RESILIATION POUR FAUTE

En cas de manquement de l'une des Parties à l'une de ses obligations, l'autre Partie peut suspendre puis résilier le Contrat concerné, quinze jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception postal restée sans effet et sans préjudice de toute autre action. En cas de suspension à l'initiative de ZEOP due à un manquement du client, ZEOP continuera de facturer la Prestation.

ARTICLE 14 – OBLIGATIONS DE ZEOP

ZEOP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer le bon fonctionnement de ses Prestations, 24h/24h et sept jours sur sept, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles.

ZEOP pourra sous-traiter tout ou partie de la réalisation des Prestations. Il s'engage dans ce cas à utiliser un sous-traitant qualifié et à assumer la responsabilité de la partie sous-traitée.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITE

15.1 La responsabilité de ZEOP est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus.

15.2 Nonobstant toute autre stipulation des Conditions Particulières et/ou d'un Bon de Commande, la responsabilité totale cumulée de ZEOP n'excédera pas, pour la durée d'une Commande, cinq pour cent (5 %) du montant de la redevance annuelle de la Commande concernée.

15.3 La responsabilité de chaque Partie en cas de décès, de préjudice corporel résultant de sa négligence ou de celle de ses agents et représentants ou de fraude, dol ou faute lourde n'est ni exclue ni limitée.

15.4 De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

15.5 ZEOP n'est pas responsable des dommages résultant d'une mise en œuvre des produits non conforme au manuel d'utilisation remis au Client ou fournis par le constructeur, ni des détériorations résultant d'une

mauvaise manipulation, d'un stockage défectueux ou encore d'une utilisation des Prestations dans des conditions inadaptées.

15.6 Les Equipements hors accessoires, commandés et installés par ZEOP dans le cadre de ses Prestations sont garantis par leur fabricant pendant une période de 24 mois à compter de la date de mise en service contre tout défaut de fabrication sous la forme d'une fourniture gratuite de pièces et main d'œuvre. En cas de mise en jeu de la garantie fabricant, la responsabilité de ZEOP ne pourra être engagée pour la réparation de perte d'utilisation du produit pendant la période d'intervention ou de réparation.

15.7 Dans le cas où la responsabilité de ZEOP serait retenue pour faute prouvée, il est expressément convenu que ZEOP ne serait tenu à réparation que du préjudice direct et immédiat, dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre des six derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versé au cours d'une année civile ne pourra excéder un montant égal au montant de facturation annuel dans le cadre du présent contrat.

15.8 Dans le cas d'une livraison de liaison « nue » sans équipement de ZEOP, ou en cas d'achat de l'Equipement terminal par le Client, ou si le client demande et obtient des accès administrateurs aux équipements loués par ZEOP (CPE, routeur, pare-feu, modem,…), le Client sera totalement responsable de ses configurations ainsi que de la bonne utilisation de son lien et des équipements qu'il administre. ZEOP ne pourra être tenu responsable des configurations mise en place et aucun support ou assistance ne sera donné par ZEOP autres que ceux prévus dans le cadre de la maintenance curative et les cas d'interruptions couverts par les GTR.

15.9 Dans le cas d'une utilisation frauduleuse par le Client, volontaire ou involontaire, des équipements, services et moyens mis à disposition par ZEOP, ZEOP ne peut être tenu responsable des dégâts engendrés de quelque forme que ce soit. ZEOP se réserve de plus le droit de suspendre ou mettre fin à tout contrat ou service utilisé ou suspecté d'être utilisé frauduleusement et/ou de façon jugée anormale et/ou non conforme aux dispositions contractuelles et/ou non conforme vis-à-vis des dispositions légales en vigueur.

ARTICLE 16 – ASSURANCES

Le Client déclare qu'il est titulaire d'une police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les risques liés à son activité.

L'assurance du Client devra notamment couvrir les dommages que (i) ses Equipements pourraient subir, (ii) son personnel ou ses sous-traitants pourraient causer à toute personne, aux locaux de ZEOP ou aux Equipements voisins.

En cas de livraison de la Prestation dans un Centre d'Hébergement ZEOP, le Client s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages que ses Equipements pourraient subir, ainsi que ceux que ses Equipements ou ceux que le personnel ou les sous-traitants du Client pourraient causer à toute personne, aux locaux de ZEOP ou aux Equipements voisins.

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage en particulier, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Equipements ZEOP installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance couvrant à hauteur minimum de quinze mille (15 000) euros l'ensemble de ces risques de telle sorte que ZEOP soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

Le Client prend en charge et assume les conséquences pécuniaires de sa responsabilité. Il s'engage à s'assurer pour des sommes suffisantes auprès d'une compagnie notoirement connue pour être solvable, contre tous risques qu'il est susceptible d'encourir dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Le Client devra être en mesure de présenter, sur simple demande de ZEOP, une attestation datée et signée de son assureur justifiant de la souscription par le Client de la police d'assurance. Cette attestation précisera le montant et l'étendue de la garantie, ainsi que la période de validité de la police d'assurance souscrite.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

Les cas fortuits ou de force majeure ou découlant d'événements conjoncturels (guerres, mouvements populaires, épidémies, interruptions ou perturbations des transports ou services postaux, conflits sociaux, catastrophes atmosphériques et cataclysmes naturels, incident important affectant la production des fournisseurs ou des sous-traitants, etc ...) susceptibles de provoquer une interruption totale ou partielle des Prestations ou de celle des fabricants du produit, ouvrent le droit non seulement de retarder la livraison, mais encore d'annuler tout ou partie de la commande, sans que le Client puisse réclamer de ce fait aucune indemnisation, ni en refuser l'exécution partielle.

ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à observer la plus stricte confidentialité, sur toutes les informations, notamment celles relatives au savoir-faire, à la stratégie financière, marketing ou commerciale, échangées dans le cadre des discussions commerciales et formalisées par le présent Contrat, et ce, quel que soit le support utilisé pour la transmission de ces informations (plans, papier, électronique, etc.) ou la forme de cette transmission (écrite, orale ou visuelle).

Les parties s'engagent à ne pas divulguer ni reproduire ou diffuser de quelque façon que ce soit ces informations confidentielles et à s'assurer, auprès de son personnel habilité à connaître ces informations, du maintien de leur caractère confidentiel, et de la prévention de toute divulgation au personnel non autorisé ou auprès de tiers au présent Engagement.

Le client s'engage en outre à garder confidentielles toutes les conditions spécifiques qui lui sont consenties par ZEOP dans le cadre de ce contrat.

Le présent engagement est pris pour une période de trois (3) ans à compter de la signature du Contrat.

Les Parties reconnaissent avoir été averties que l'obligation de confidentialité à laquelle elles sont tenues est essentielle, et que le non-respect de ladite obligation leur causerait de très graves préjudices. Dans cette hypothèse, chacune des Parties se réserve le droit de réclamer tous dommages intérêts, sans préjudice de toute autre action.

Les parties ne sont pas tenues pour responsables de divulgations si les éléments divulgués étaient dans le domaine public ou si elles en ont eu connaissances ou les ont obtenus de tiers par des moyens légitimes.

ARTICLE 19 – COMMUNICATION

ZEOP se réserve la possibilité de faire figurer le nom et/ou la raison sociale du CLIENT sur une liste de références commerciales communiquées au public, sauf en cas de refus express de la part du CLIENT.

De plus le CLIENT s'engage à faire apparaitre sur son Site Web, lorsqu'il est hébergé par ZEOP la mention : « Hébergé par ZEOP SAS - http://www.zeop.biz ».

ARTICLE 20 – CESSION

Le Client reconnaît que le présent Contrat et les Commandes acceptées y afférent sont conclus par ZEOP en considération de la personne du Client. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes acceptées, sauf accord écrit préalable de la ZEOP et sauf à toute entité contrôlée par le Client ou contrôlant le Client au sens de l'article L 233-3 du Nouveau Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final.

ZEOP est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par ZEOP. ZEOP est également autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation de ZEOP, à toute entité à laquelle ZEOP cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales.

ARTICLE 21 – DROIT D'ACCES ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISE

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le Client peut s'adresser au Service commercial de ZEOP. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, l'ABONNE dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par ZEOP, n'est effectuée que sur consentement exprès du Client. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par ZEOP, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'abonnement.

ARTICLE 22 – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

En cas de contestation, la loi française est seule applicable.

Pour tout différend qui naîtrait à l'occasion de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation du Contrat, il est fait attribution de compétence au Tribunal de Commerce de Saint-Denis-de-La-Réunion, quel que soit le lieu de la livraison, la situation géographique du client ou le mode de paiement, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 23 – MISES A JOUR DES CGV

ZEOP se réserve le droit de publier des modifications et des mises jour des présentes conditions générales de ventes (CGV) à tout moment, via entre autre son site web. Le CLIENT se doit de rester informé de ces mises à jour et de les accepter.

ARTICLE 24 – COMPATIBILITES SPECIFIQUES

ZEOP ne peut pas garantir à 100% la compatibilité des équipements des clients avec ses propres équipements et services. Selon les offres, des conditions spécifiques peuvent être appliquées et des listes de matériels recommandés et/ou compatibles peuvent être publiées.

Par exemple : le fonctionnement des matériels analogiques tels que les FAX et TPE ne peut être garanti ; le fonctionnement des équipements de routage et de commutation obsolètes ne peut être garanti ; etc…

ARTICLE 25 – CONTINUITE DE SERVICE

REPLI RTC et IP (secours en cas de rupture des liaisons ZEOP).

Pour des utilisations jugées critiques et nécessitant une fiabilité maximale (systèmes médicaux, systèmes bancaires, etc…) le Client devra se munir de liaisons de secours RTC ou Numeris (dans le cas de la téléphonie) ou d'une liaison DSL ou Hertzienne (dans le cas de la donnée IP) afin de garantir et d'assurer sa continuité de service. Ces solutions peuvent être souscrites chez ZEOP ou chez un opérateur tiers. L'utilisation de ces liaisons complémentaires peut entrainer un surcout pour le Client. ZEOP ne peut pas être tenu responsable des pertes d'exploitations et conséquences engendrées par le non-respect de ces règles de repli.

ARTICLE 26 – HEBERGEMENT

ZEOP propose des services d'hébergements locatifs de type IaaS (Infrastructure as a Service) sur ses propres infrastructures, le Client ne peut donc pas accéder physiquement aux installations et n'a ni droit d'entrée ni droit de regard.

Les logiciels SaaS (Software as a Service) fournis par ZEOP sont de type locatif. Ce mode de fonctionnement implique que le Client ne peut installer ses propres licences sur la plateforme et ce pour tous les logiciels qu'il pourrait lui-même rajouter. Le Client doit impérativement respecter le programme de licence locatif inhérent à chaque éditeur (notamment Microsoft avec le programme SPLA) et doit pour cela passer par ZEOP ou tout autre fournisseur agréé.

Tout manquement du Client sur le respect des programmes locatifs des éditeurs ou l'utilisation de logiciels ou licences contrefaits donnera lieu à des pénalités ou à des poursuites.

Dans le cas d'une location IaaS, le Client a le choix pour sa gestion des licences entre un modèle locatif et un modèle de possession. L'un n'est pas compatible avec l'autre. Dans le cas du locatif, le Client doit respecter le mode locatif totalement et intégralement quel que soit les éditeurs. Dans le cas de la possession propre le Client est totalement autonome et s'engage à rester en totale conformité vis-à-vis des éditeurs utilisés.

Les clés de licences fournies par ZEOP sont strictement confidentielles et à usage des services hébergés uniquement. Le CLIENT est responsable des clés qui lui sont communiquées. Toute diffusion ou utilisation frauduleuse des clés est prohibée. Le CLIENT s'expose à la résiliation de ses services et à des poursuites en cas de manquement aux conditions de l'hébergeur et de l'éditeur.

ARTICLE 27 – UTILISATION DE LA BANDE PASSANTE

ZEOP propose dans ses offres des débits avec plusieurs niveaux de garantie. Il s'agit du temps pendant lequel la bande passante souscrite est exploitable à son maximum.

Le trafic quand il est indiqué illimité, entend que le Client en fait une exploitation raisonnée et normale dans le cadre du service souscrit. Une utilisation hors contexte, détournée, ou jugée abusive par ZEOP peut donner lieu à une réduction automatique du débit souscrit par le Client pendant une période limitée et reconductible autant de fois qu'une utilisation anormale est détectée.

Ceci peut, entre autre, concerner les attaques DDOS (déni de service) que le Client peut subir, ainsi que l'utilisation de services de caches ou de contenus que le Client pourrait employer.

ARTICLE 28 – MATERIEL LOCATIF

Le matériel mis à disposition du client à titre locatif par ZEOP reste la propriété unique de ZEOP.

Le matériel endommagé, détruit, perdu ou non rendu par le client sera facturé par ZEOP au client au prix de sa valeur neuve.

ARTICLE 29 – CONDITIONS DE REGLEMENTS

Application des articles L. 441-3 et L. 441-6 du code de commerce - Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

A compter du 1er janvier 2013, tout débiteur payant une facture après l'expiration du délai de paiement devra verser à son créancier une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement.

ARTICLE 30 – CONDITIONS D'ASSISTANCE SUR LES SERVICES BBZ

Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de ZEOP toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles ZEOP s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par ZEOP sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du CLIENT, à toute commande par le Client de prestations de la société ZEOP.

Les prestations offertes par ZEOP à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de service.

Les services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande, ils s'entendent toutes taxes comprises sauf indication contraire et sont payables en Euros.

Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations d'assistance sur les services proposés par ZEOP sont disponibles en annexe et/ou dans le présent document.

Détail des Conditions d'Assistance sur les services BBZ

(Hors cas couvert par la SLA et les GTR)

Assistance Standard : 12/5 – Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h30 (UTC+4) – Temps de réponse 4h (par email ou par téléphone)

Assistance Urgence : 24/7 – Urgence = Interruption totale de service – Temps de réponse 1h (par téléphone)

Personnalisation suite à Mise en Service d'une Liaison

Sans précisions de la part du CLIENT, nos routeurs sont livrés avec notre configuration standard.

Dans le cadre des Frais d'Accès au Service (FAS), après l'installation de votre Liaison et/ou Routeur, vous disposez de un (1) mois pour nous faire parvenir par email à support@zeop.biz ou par téléphone au 0262010101 vos demandes de personnalisation des configurations.

Un compte administrateur (Compte Admin) sur le Routeur délivré peut être communiqué sur demande expresse du CLIENT afin qu'il puisse en modifier son paramétrage.

Une fois le Compte Admin activé, nous rappelons que ZEOP ne peut plus être tenu responsable des conséquences induites par les paramétrages du CLIENT.

Passé le délai de grâce suivant l'installation, vous devrez utiliser notre « Assistance Prépayée » afin d'obtenir une assistance personnalisée selon vos besoins.

ARTICLE 31 – ASSISTANCE PREPAYEE

L'Assistance Prépayée vous fournit un accès direct à notre équipe technique dédiée aux Entreprises, avec un temps de réponse garanti pour tous les besoins liés à vos services BusinessByZeop.

Nous proposons de façon non exhaustive, sur site ou à distance : l'assistance à la résolution de dysfonctionnement, l'assistance à la configuration des équipements et des logiciels, le développement spécifique, la migration de sites web, la conception de vos réseaux, …

Vous utilisez le temps acheté par avance prépayée comme vous le désirez, notre équipe devenant ainsi une extension de votre équipe, afin de vous accompagner dans les tâches quotidiennes de gestion technique de vos services et hébergements !

Détails de l'abonnement

Vous achetez un abonnement d'une durée de 1 an, incluant 2 heures de services professionnels.

Dans ce délai, nous allons vous apporter toute l'assistance technique voulue, sur tous les services BBZ que vous utilisez au quotidien.

Des heures supplémentaires peuvent être achetées si nécessaire, à un tarif horaire dégressif.

L'abonnement est renouvelable chaque année à un tarif réduit.

Si vous n'utilisez pas toutes vos heures dans une année donnée, elles seront reportées sur les années suivantes à la condition que vous mainteniez votre abonnement actif en le renouvelant chaque année par l'ajout de 1 heure supplémentaire au minimum.

Comment ça fonctionne ?

Le temps est décompté à l'aide d'une minuterie dans notre logiciel de suivi, et arrondi au quart d'heure avec un minimum de 0,25 heures.

Tout en travaillant avec vous, ou sur un projet pour vous, la minuterie est en marche.

Les actions techniques à distance ainsi que le temps des déplacements sur site sont décomptés au même titre.

Une fois terminé, le chronomètre est arrêté, une description ajoutée à l'entrée, et la donnée est comptabilisée.

Si une action venait à prendre plus que la quantité d'heures que vous avez déjà achetée, nous vous avertirons afin d'obtenir votre approbation avant de dépasser la quantité de temps que vous avez acheté.

Temps de réponse garanti

Toutes les questions recevront une réponse sous 1 jour ouvré maximum.

Les questions sont priorisées par gravité, des problèmes causant un dysfonctionnement ou ayant un impact immédiat significatif sur vos services seront toujours prioritaires, et seront traitées le plus rapidement possible.

La quasi-totalité de nos appels sont répondus en moins de 30 secondes.

Disponibilité

Nous garantissons notre disponibilité du Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h30 (UTC+4), sauf les jours fériés en France et à La Réunion.

En cas d'Interruption Totale de l'un de vos services, nous vous rappelons que dans le cadre de notre SLA, un Centre d'Urgence est à votre écoute 24h/24 7J/7.

Tarification

L'abonnement annuel de base incluant 2 heures, est au prix de 300 Euros HT.

Des heures supplémentaires peuvent être achetées à la carte selon vos besoins.

Heures supplémentaires (disponibles pour les clients avec un abonnement actif) :

1 heure – 150 €HT

2 heures – 280 €HT

5 heures – 650 €HT

10 heures – 1200 €HT

20 heures – 2200 €HT

50 heures – 5000 €HT